

Siège : 13 bis Rue du Docteur Rocheblave 30260 QUISSAC
SEANCE DU CONSEIL COMMUNAUTAIRE

L'an deux mil vingt-trois et le vingt-neuf novembre, à dix-huit heures et deux minutes, le Conseil communautaire de la Communauté de communes du Piémont Cévenol s'est réuni dans la salle de réunion du centre aquatique Maurice Perry au nombre prescrit par la loi, sous la Présidence de Monsieur Fabien CRUVEILLER, Président de la Communauté de communes du Piémont Cévenol.

Date de convocation : le 23 novembre 2023

Date d'affichage : le 23 novembre 2023

Nombre de délégués : 57

En exercice : 57

Présents : 34

Votants : 34 + 10 = 44

Votants par procuration : 10

Absents excusés : 5

Absents : 8

Présents : MM.TRINQUIER Gilles, CAHU Robert, ROUDIL Joël, DAUTHEVILLE Jacques, JEAN Lionel, FURESTIER David, CONDOMINES Robert, MARTIN Laurent, SIPEIRE Jacky, LAGARDE Jean-Louis, CAUVIN Bernard, Mme SEGURA Delphine, MM.VIALA Christian, CASTELLVI Jean-Marie, FELIX Freddy, CASTANON Philippe, FOUGAIROLLE Michel, SEMENOFF Serge, CATHALA Serge, DREVON Nicolas, WEITZ Bruno, Mme BARON Réjane, M. FERRAULT Claude, Mme GIBERGUES Laetitia, MM. MOH Cyril, OLIVIERI Bruno, Mme ROUX Florence, MM. CUENOT Jean-Louis, MAZAURIC Pierre, Mme AGNIEL Virginie, M.MOLINES Louis, Mme LAURENT Stéphanie, M. MONEL José.

Procurations :

Mme MOURET Aube à M. CRUVEILLER Fabien
M.ACQUIER Jean-Yves à Mme GIBERGUES Laetitia
M. HERNANDEZ Frédéric à M. CATHALA Serge
Mme MASOT Alexandra à M. MONEL José
Mme AUBERT Martine à M. JEAN Lionel
Mme DRACS Marie Andrée à Mme ROUX Florence
MM. BERTO Stéphan à Mme BARON Réjane
M. TARQUINI Joseph à M. OLIVIERI Bruno
M.GAILLARD Olivier à Mme AGNIEL Virginie
Mme MARTIN Catherine à M. DREVON Nicolas

Absents excusés: M.GRAS Guillaume, Mmes BARBIER Mireille, ROTTE Sandrine, M. FIORENZANO Johan, SOULIER Cyril.

Absents: MM ZUCCONI Jean-Pierre, GAUBIAC Laurent, BRESSET Cyrille, CLAVEL Christian, JAHANT Guy, BARON Jérôme, Mmes MEUNIER Hélène, TARNOWSKI Gabrielle.

Secrétaire de séance : M. JEAN Lionel

Début de séance : 18h02

Délibération n°105/2023 : Classement en catégorie II de l'Office de Tourisme Intercommunal du Piémont Cévenol

Nicolas DREVON rappelle que depuis plusieurs mois, l'Office de Tourisme Intercommunal est engagé dans une démarche d'obtention du classement en catégorie II accompagné en cela par Gard Tourisme. Il s'agit pour l'OTIPC de bénéficier d'une meilleure visibilité au niveau national, d'une reconnaissance de la qualité du service proposé aux usagers et dans la perspective éventuelle de la réforme de la dotation touristique.

Il précise qu'afin d'être en conformité avec la nouvelle réglementation, les statuts de l'OTIPC ont été modifiés et une convention d'objectifs a été rédigée. Le Conseil communautaire a délibéré sur ces points le 26 avril 2023.

Toutefois, la préfecture du Gard dans le cadre de l'instruction du dossier, nous a sollicité pour délibérer plus précisément quant à la demande de classement.

Pour mémoire, il convient de rappeler pourquoi classer un office de tourisme :

Le classement de l'Office de Tourisme est une obligation pour :

- demander le classement en commune touristique
- obtenir la marque QUALITE TOURISME™

Il ajoute que de nombreux acteurs sont impactés par le classement de l'Office de Tourisme :

Pour les élus / la collectivité

- Reconnaissance de l'engagement des élus, de la collectivité et du territoire dans le tourisme
- Professionnalisme de l'Office de Tourisme, justification des subventions publiques
- Prise de conscience sur les missions et les moyens à allouer à l'Office de Tourisme

Pour les touristes / les clients

- Signe distinctif au niveau national
- Cohérence et homogénéité des services proposés, quelle que soit la destination
- Plus de services à disposition et augmentation de leur qualité suite à la mise en œuvre d'une démarche qualité
- Vision de l'Office de Tourisme comme une porte d'entrée incontournable de la destination

Pour l'équipe interne

- Reconnaissance et valorisation du travail de toute l'équipe
- Fierté d'appartenance à un classement national
- Favorise la mise en place d'une démarche de progrès (démarche qualité)

Pour la population

- Engagement de l'office de tourisme à pouvoir répondre à leurs demandes/attentes
- Professionnalisme d'une structure financée pour une partie par les impôts

Pour le réseau Offices de Tourisme de France

- Affirmation de l'implication du réseau dans le classement national
- Renforcement du professionnalisme et élévation de la qualité de service
- Augmentation de la crédibilité et de l'image du réseau auprès des partenaires, acteurs institutionnels et pouvoirs publics

Pour les socioprofessionnels

- Accroissement de la crédibilité du travail de l'Office de Tourisme et du rôle d'apporteur d'affaire comme un exemple à suivre : incitation au classement des hébergements touristiques

Il indique que concernant la catégorie II, il convient de noter que :

- Cette structure est de taille moyenne.
- Elle est pilotée par une directrice.
- Elle propose des services variés aptes à générer des ressources propres.
- Elle développe une politique de promotion ciblée et inscrit ses actions dans une démarche de qualité de service rendu.

L'office de tourisme se consacre, outre les missions de base (accueil, information et animation des professionnels) à la conception de produits touristiques, à la promotion de la destination et l'évaluation de la fréquentation touristique.

Enfin, le classement en Commune Touristique nécessite de disposer d'une structure classée en Catégorie II sur le territoire de compétence.

Il annonce que concernant les engagements de l'Office de Tourisme, cela implique que :

L'office de tourisme est accessible et accueillant

L'espace d'accueil de l'office de tourisme est facile d'accès. Il se situe à proximité immédiate des flux touristiques. Il bénéficie d'une signalisation directionnelle et il est signalé par une enseigne visible depuis la voie publique.

Il existe un espace dédié à l'accueil et à l'information accessible à tout public. L'agencement des locaux facilite le déplacement des visiteurs et l'accès à l'information. Le mobilier permet de s'asseoir.

L'information touristique est accessible gratuitement via un moyen d'accès internet à haut débit sans fil dans l'espace d'accueil de l'office de tourisme.

Les périodes et horaires d'ouverture sont cohérents avec la fréquentation touristique de la zone géographique d'intervention. A cet effet, l'office de tourisme doit s'engager à ouvrir son bureau d'information touristique principal au moins 180 jours par an, pour une durée minimale de 3 heures par jour et de 1080 heures par an. Les heures d'ouverture des différents bureaux d'information touristique, ou des accueils hors les murs par des conseillers en séjour, peuvent s'additionner si leurs périodes d'ouverture ne se chevauchent pas.

L'information est accessible à la clientèle étrangère

Il existe un service permanent d'accueil en français et en anglais, pendant les horaires et périodes d'ouverture du bureau d'information touristique principal. La fonction et les langues parlées par le personnel d'accueil sont identifiées sur un badge.

L'information touristique collectée est exhaustive, qualifiée et mise à jour.

L'office du tourisme recueille, valide et diffuse une information la plus complète possible et régulièrement mise à jour, sur l'offre touristique locale relative :

- à l'offre d'hébergement ;
- aux sites touristiques ;
- aux évènements et animations ;
- aux services de transport public et privé disponibles, de location de véhicule de tous types ;
- à tout autre service utile aux touristes.

L'office de tourisme dispose d'un système de gestion informatisé permettant de référencer, de qualifier, de mettre à jour et de diffuser cette information sur l'offre touristique locale.

Toutes ces informations sont disponibles sur le site internet de l'office de tourisme. Certaines de ces informations peuvent être diffusées sous format papier.

Les supports d'informations touristiques sont adaptés, complets et actualisés

L'office de tourisme fournit gratuitement des plans ou cartes touristiques sur support papier.

Les informations touristiques sont accessibles sur un site internet adapté aux appareils fixes et mobiles, et compatible avec les principaux navigateurs. Le site est proposé en français et en anglais ; la traduction est réalisée par des personnes qualifiées.

L'office de tourisme est à l'écoute du client et engagé dans une démarche promouvant la qualité et le progrès

L'office de tourisme met en place un dispositif de collecte et de traitement des réclamations et organise l'étude de la satisfaction des clients sur les différents services qu'il propose. Il met en place des actions permettant l'amélioration de l'accueil et formalise ses procédures internes.

L'office de tourisme dispose de comptes sur les réseaux sociaux et y intervient pour valoriser la destination et répondre aux questions et avis publiés.

L'office de tourisme dispose des moyens humains pour assurer sa mission

L'office de tourisme emploie un responsable justifiant d'une aptitude professionnelle appropriée, titulaire d'une formation de niveau 5 ou d'une expérience professionnelle dans un poste similaire, et des collaborateurs permanents représentant au moins 3 équivalents temps plein travaillé.

L'office de tourisme assure un recueil statistique

L'office de tourisme tient à jour un tableau de bord de la fréquentation touristique locale, notamment du nombre de visiteurs accueillis à l'office de tourisme, la fréquentation du site internet, et dans la mesure du possible la nature et la durée des séjours, la fréquentation des hébergements touristiques, des sites touristiques, de sa zone géographique d'intervention.

L'office de tourisme met en œuvre la stratégie touristique locale

L'office de tourisme élabore et met en œuvre une stratégie touristique précisant les missions de l'office de tourisme dans les domaines suivants :

- politique d'accueil ;
- commercialisation ;
- animation du réseau des acteurs touristiques, accompagnement dans la transition numérique, assistance aux porteurs de projet ;
- promotion de la destination et communication grand public ;
- actions de sensibilisation des touristes et des acteurs touristiques en matière de protection de l'environnement et de développement durable ;
- amélioration de l'offre touristique à travers le classement des hébergements et la diffusion des marques.

Cette stratégie touristique est validée par la collectivité.

Il est proposé au conseil communautaire de solliciter le classement en catégorie II de l'Office de Tourisme Intercommunal du Piémont Cévenol et d'autoriser le Président à signer tout document à cet effet.

Le conseil communautaire,

Vu le Code Général des Collectivités territoriales,

Vu la délibération du 12 décembre 2013 créant une régie autonome et arrêtant les statuts de l'Office de Tourisme Intercommunal du Piémont Cévenol

Vu la délibération du conseil communautaire en date du 17/12/2014 et l'arrêté préfectoral 2015-12-60 arrêtant les statuts qui prévoient qu'au titre du développement économique, la communauté de communes exerce des actions d'intérêt communautaire de développement touristique

Vu la délibération du conseil communautaire en date du 17/12/2014 qui décide qu'en matière de Tourisme sont déclarés d'intérêt communautaire la gestion de l'office de tourisme intercommunal, la réalisation d'étude ou la mise en œuvre d'outil de programmation à vocation touristique à l'échelle du territoire intercommunal, la création, l'extension, l'entretien et la promotion d'itinéraires de randonnée ou d'itinéraires à thème, s'appuyant sur le schéma départemental de randonnée ou le réseau intercommunal ou les sentiers d'interprétation existants ou toute autre étude/schéma d'aménagement touristique réalisé par la Communauté de commune, la réalisation de supports de communication et de promotion à l'échelle intercommunale, le conseil et la première assistance aux porteurs de projet touristique et la participation aux actions et aux études relative au tourisme intégrant le territoire de la Communauté de communes

Vu la délibération du 26 avril 2023 modifiant les statuts et adoptant la convention d'objectifs et de moyens

Considérant que pour bénéficier d'une meilleure visibilité au niveau national, d'une reconnaissance de la qualité du service proposé aux usagers, il y a lieu de déposer un nouveau dossier de demande le classement de l'Office de Tourisme Intercommunal du Piémont Cévenol (OTIPC) en catégorie 2,

Considérant que les statuts de l'OTIPC modifiés,

Ayant entendu l'exposé de son rapporteur,

Après en avoir délibéré,

DECIDE à l'unanimité

- de solliciter le classement de l'office de tourisme intercommunal en catégorie II,
- d'autoriser le Président à déposer la demande de classement de l'office de tourisme intercommunal en catégorie II,
- d'autoriser le Président à signer tout document à cet effet.

Pour extrait conforme au registre des délibérations du Conseil communautaire.



Le Président

Fabien CRUVEILLER

Certifiée exécutoire compte-tenu :

- de la transmission en sous-préfecture le :
- de la publication :

REÇU EN PREFECTURE

le 01/12/2023

Application agréée E-legalite.com

99_DE-030-200034411-20231201-CCPC_105_01